



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

## TURUN YKSITYISEN PÄIVÄKOTITOIMINNAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|   |   |
|---|---|
| Palveluntuottaja<br>Päiväkoti Pääskynpesä<br>Yksityinen palveluntuottaja<br>Nimi:<br>Sateenkaari koto OY<br>Palveluntuottajan Y-tunnus<br>2304925-3   | Kunnan nimi:<br>Turku<br>Kuntayhtymän nimi:<br>Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.<br>Sote –alueen nimi:<br>Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä. |
| Toimintayksikön nimi<br>Päiväkoti Pääskynpesä   |   |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen<br>Turun kaupunki<br>Sivistystoimiala<br>Varhaiskasvatus<br>PL 355<br>20101 Turku  |   |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Päiväkotitoiminta/leikkikoulutoiminta<br><br>Päiväkoti Pääskynpesä on 86 -paikkainen yksityinen päiväkoti, joka tarjoaa päivähoitopalveluita lapsiperheille. |   |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Kurjenmäenkatu 8  |   |
| Postinumero<br>20700  | Postitoimipaikka<br>Turku   |
| Toimintayksikön vastaava esimies<br>Kati Palonen  | Puhelin<br>045 78768519   |
| Sähköposti<br>paaskynpesa@sateenkaarikoto.fi  |   |
| <b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)   |   |
| Palvelusetelituottajaksi hyväksytyn tuottajan osalta päätöksen ajankohta<br>28.6.2016   | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta   |



|   |
|---|
| <p><b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b></p> <p>Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palveluiden laatua</p> <p>Päiväkoti Pääskynpesässä tarjoiltava ruoka ostetaan Ateriapalvelu Arkeasta, joka valvoo ruuan laatua ja kuljetusta oman omavalvontasuunnitelmansa mukaisesti. Päiväkodissa ruuan laatu tarkastetaan ulkonäöllisesti sekä lämpötilallisesti lämpötilamittareilla päivittäin.</p> |
| <p>Yksityisten palvelujen rekisteriin ei talleteta tietoa sellaisista palvelujen tuottajista, jotka tuottavat ainoastaan kotipalveluihin kuuluvia tukipalveluja tai niihin rinnastettavia palveluja. Tällaisia palveluja ovat mm. ateria-, vaatehuolto-, siivous-, kuljetuspalvelut</p>   |

#### TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

|   |
|---|
| <p>Mikä on yksikön toiminta-ajatus?</p> <p>Sateenkaari Koto Ry on voittoa tavoittelematon, yleishyödyllinen yhdistys, jonka tehtävä on tuottaa perhelähtöistä päivähoitoa ja monipuolisia pienten lasten perheiden tarvitsemia palveluja, jotka tukevat vanhemmuutta. Ry omistaa Sateenkaari Koto Oy:n, jonka alla on päivähoitotoiminta.</p> |
| <p>Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?</p> <p>Päivähoitotoimintaa ohjaavat arvot ovat: kestävä kehitys, läheisyys, kodinomaisuus sekä perhelähtöisyys.</p>   |

#### RISKINHALLINTA (4.1.3) <http://www.ttk.fi/riskienarviointi>

|  |
|--|
| <p><b>Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</b></p> <p>Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.</p> <p><b>Riskinhallinnan työnjako</b></p> <p>Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asennepäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.</p> <p>Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.</p> |
| <p><b>Riskien tunnistaminen</b></p> <p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit päiväkodin viikkopalaverissa torstaisin. Nopeaa reagoitua vaativat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit työntekijät tuovat esille johtajalle viipymättä käyttäen joko päiväkodin pikaviestintäyhteyttä tai kasvokkain.</p>  |

**Riskien käsitteleminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Kaikki haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet kirjataan Tapahtumaselvitys-lomakkeella muistiin ja säilytetään työsuojelukansiossa. Asiat käsitellään perheen kanssa kasvotusten ja työntekijöiden kanssa viikkopalaverissa. Päätetään yhdessä tilanteeseen korjaavat toimenpiteet ja noudatetaan niitä.

**Korjaavat toimenpiteet**

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Asiakkaat ja työntekijät tuovat päiväkodin johtajalle esille tulleet laatupoikkeamat, läheltä piti-tilanteet ja haittatapahtumat, joka reagoi niihin niiden vaatimalla tavalla. Hän informoi myös omaa esimiestään tarpeen vaatiessa. Asioihin reagoidaan niiden vaatimalla aikataululla ja tavalla.

**Muutoksista tiedottaminen**

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Muutoksista tiedotetaan aina viikkopalaverissa. Nopeaa reagoitua vaativissa tapauksissa päiväkodin johtaja tiedottaa henkilökuntaa tiimipalaverissa, pedagogisissa palaverissa tai työpaikan pikaviestintäyhteyttä käyttäen.

Asiakkaalle muutoksista tiedotetaan joko henkilökohtaisesti kasvokkain, puhelimitse tai sähköisesti. Asiakasryhmälle tiedotettaessa sähköpostia käyttäen ja Päikky-ohjelmalla.

Yhteistyötahojen kanssa muutoksista tiedotetaan etukäteen sovitulla tavalla.

**OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)****Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Päiväkodin johtaja vastaa omaavalonnan suunnittelusta ja päivittämisestä

Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?

Päiväkodin johtaja, varajohtaja sekä muut Sateenkaari Koto Oy:n päiväkotien johtajat.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Kati Palonen  
Kurjenmäenkatu 8, 20700 Turku  
045 78768519

**Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia sekä toimintavuoden alkaessa vuosittain.

Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä?

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa toimintakauden alussa ja täydennetään tarvittaessa. Päivityksestä vastaa päiväkodin johtaja.

**Omaavalonntasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaavalonntasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että perheet ja omaavalonntasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Päiväkodin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä päiväkodin ilmoitustaululla ja päiväkodin nettisivuilla.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### Palvelutarpeen arviointi ja palveluihin ohjaaminen

Palveluohjauksen ja perheen yhteisessä keskustelussa selvitetään lapsen päivähoidon palvelutarvetta ja pyritään löytämään perheen arkeen ja lapsen kehitykseen sopiva päivähoidon vaihtoehto.

Päivähoitoa suunniteltaessa ja järjestettäessä on huomioitava lapsen etu.

Palvelun tuottaja myöntää päivähoitopaikan, kaupunki päättää palvelusetelistä, yksityisen hoidon tuki anotaan Kelalta.

Kuvaus siitä, miten tuottaja ohjaa asiakasta palvelujen osalta?

Päiväkoti on avoinna 7.00-17.00 välisenä aikana arkisin, vuorohoitoryhmä 6.00-22.00 välisenä aikana ma-su. Hoitopaikan hinta määräytyy perheen saaman palvelusetelin ja lapsen iän mukaan (6-310€/kk). Palvelusetelin arvo määräytyy perheen tulojen mukaan. Sateenkaari koto Oy ei peri varausmaksua hoitopaikasta. Laskutus tapahtuu kuun lopussa / heti seuraavan kuun alussa joko e-laskulla tai paperisella laskulla perheen valitsemalla tavalla.

Sateenkaari koto tarjoaa perheille kesäajan hoitoa päiväkotia Pääskynpesässä Kurjenmäessä, vaikka oma päiväkotia olisikin kiinni. Perheille tarjotaan maksuton heinäkuu, mikäli perheen lapsi/lapset ovat lomalla kaksi (2) peräkkäistä kalenterikuukautta ja ovat ilmoittaneet siitä määräaikaan mennessä. Päivähoitopaikalla on yhden (1) kuukauden irtisanomisaika. Paikka pitää irtisanoa kirjallisesti.

### Palvelusopimus lapsen päivähoitosta

Miten palvelusopimus laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Ennen päivähoiton aloitusta perheen kanssa tehdään päivähoitosopimus, jossa määritetään perheen hoidon tarve, hoitoaika ja lapsen mahdolliset allergiat ja sairaudet. Sopimus päivitetään tarvittaessa.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen, tutustumisjakso?

Perheillä on mahdollisuus tutustua päiväkotia etukäteen tutustumisjaksolla. Lapsen edun mukaisesti tutustumisjakso kestää yleensä n. 1-7 päivää, jolloin lapsi tutustuu päiväkotia yhdessä vanhemman kanssa. Tutustumisjakson lopussa lapsi voi jäädä tutustumaan itsenäisesti lyhyeksi aikaa, mikäli lapsen päivähoitosopimus on jo alkanut, eli vakuutukset ovat kunnossa.

### Lapsen varhaiskasvatussuunnitelma

Miten lapsen varhaiskasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Lapsen varhaiskasvatussuunnitelman pohjana ovat havainnot lapsesta ja lapsen toiminnasta. Lapsen varhaiskasvatussuunnitelma kirjataan uuden varhaiskasvatussuunnitelman mukaisesti lapsen syntymäpäivän aikoihin yhdessä vanhemman kanssa ja päivitetään kerran vuodessa. Kasvatuskeskusteluja käydään vanhemman kanssa kuitenkin aina tarvittaessa.

|  |
|--|
| <p><b>Lapsen yleinen, tehostettu ja erityinen tuki osana varhaiskasvatussuunnitelmaa</b><br/>Miten lapsen tarvitseman tuen tarve, tukitoimenpiteet ja niiden toteuttaminen laaditaan ja niiden toteutumista seurataan?</p> <p>Lapsen tuen tarve ja tukitoimenpiteet kirjataan lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan havaintojen ja tukitoimien mukaisesti. Työntekijöiden apuna tuen tarjoamiseksi voidaan käyttää varhaiserityisopettajan tai monikulttuurisen perhetyön asiantuntijan palveluita. Tukitoimien riittävyttä ja oikeellisuutta arvioidaan tiimipalaverissa. Päiväkodin jokaisessa ryhmässä käytetään tukiviittomia ja kuvia apuna yleisesti.</p>  |
| <p><b>Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen</b></p> <p>Päiväkoti Pääskynpesässä kohdellaan asiakasta kunnioittavasti ja itsemääräämisoikeutta suojelevasti.</p>   |
| <p><b>Huoltajien osallisuus yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p> <p>Eri-ikäisten lasten ja heidän perheidensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja perheille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p> <p>Lapsen varhaiskasvatusta suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa lapsen mielipide ja toivomukset on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehityksensä edellyttämällä tavalla.</p> <p>Lapsen vanhemmille tai muille huoltajille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa lapsensa varhaiskasvatuksen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.</p> <p>Lapsille ja heidän vanhemmilleen tai muille huoltajilleen on toimintayksikössä järjestettävä säännöllisesti mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin.</p>                             |
| <p><b>Lasten ja perheiden osallisuus</b></p> <p>Lasten ja heidän vanhemmille tai muille huoltajilleen on toimintayksikössä järjestettävä säännöllisesti mahdollisuus osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin (Varhaiskasvatuslaki)</p> <p>Miten osallisuus toteutuu?</p> <p>Perheet voivat osallistua varhaiskasvatuksen suunnitteluun ja arviointiin vanhempainilloissa ja antamalla palautetta sähköisesti tai paperisesti sekä kasvatuskeskusteluissa.</p>   |
| <p><b>Palaute</b></p> <p>Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta sähköpostitse, puhelimitse tai paikan päällä. Palautteen vastaanottaja, joko palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan edustaja, kirjaa palautteen. Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta myös suoraan Turun sivistystoimialan viranomaisille tai esimerkiksi Lounais-Suomen aluehallintovirastoon. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan antamaan palautteeseen. Palautteeseen tulee vastata kahden viikon sisällä.</p> <p>Palvelujen tuottajan on toimitettava saamansa palvelupalaute mahdollisimman pian, vähintään kahden viikon kuluessa palautteen antamisesta, tiedoksi valvovalle viranomaiselle. Palvelupalautteen toimittaminen on aina palvelun tuottajan vastuulla.</p> <p>Palvelun laadusta annetun reklamaation johdosta voi Turun kaupunki pyytää selvitystä palvelujen tuottajalta ja vaatia laadun korjausta. Turun kaupunki toimittaa tarvittaessa edelleen reklamaatiot aluehallintovirastoon tai muille asiaa hoitaville viranomaisille.</p> |

### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään

Sateenkaari Kodolla on käytössä sähköinen laatu- ja johtamisjärjestelmä, johon on tallennettu käytössä olevat dokumentit ja lomakkeet ja joka toimii myös arkistona. Käytössä on myös laatuksely asiakkaille. Vuodesta 2012 eteenpäin asiakkaat ovat täyttäneet Turun kaupungin laatutyöryhmän laatiman laatukselyn.

- Turun kaupungin laatuksely joulukuussa
- Asiakastytyväisyyskyselyt lapsille keväisin (yli 3-vuotiaat)

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet luetaan ja arkistoidaan sähköiseen laatu- ja johtamisjärjestelmään. Palautteet käydään läpi talon viikkopalaverissa ja suunnitellaan, kuinka palautetta voidaan käyttää toiminnan kehittämisessä.

### **Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva**

#### Muistutus

Palveluunsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen hoitopaikkansa vastaavalle tai sivistystoimialan valvovalle viranomaiselle. Palvelun perustuessa ostosopimukseen (esiopetus) muistutus tehdään sivistystoimialan valvovalle viranomaiselle.

Ennen muistutuksen tekemistä asia kannattaa yrittää selvittää henkilöstön kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelun avulla, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Muistutus on lakisääteinen oikeus, ja vastaavan henkilön on vastattava siihen kohtuullisessa ajassa, mikä tarkoittaa enintään muutamaa viikkoa.

Muistutuksesta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

#### Kantelu

Suuri osa tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Palvelua koskeva kantelu tehdään joko aluehallintovirastoon kantelulomakkeella tai vapaamuotoisesti. Kantelun voi tehdä, vaikka olisi jo tehnyt palvelusta muistutuksen hoitopaikkaan. Kantelua ei yleensä tutkita, jos tapahtumista on aikaa yli viisi vuotta.

Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelut sovitun työnjaon mukaisesti asianmukaiseen käsittelypaikkaan. Siirrosta ilmoitetaan kantelijalle.

Turun kaupunki on hyväksymiskriteereissään velvoittanut palveluntuottajat antamaan tiedot palvelua koskevista reklamaatioista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

#### Muistutuksen vastaanottaja:

Varhaiskasvatuspaikan vastaava/tarvittaessa Turun kaupunki, Sivistystoimiala, PL 355, 20101 Turku

Kuvaus menettelytavasta, miten yksikön toimintaa koskevat kantelut käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

1. Päiväkodin johtaja vastaanottaa yksikön toimintaa koskevan kantelun.
2. Johtaja selvittää kantelua koskevan asian työntekijöiden kesken viikkopalaverissa.
3. Johtaja ilmoittaa asiasta tarpeen vaatiessa omalle esimiehelleen.
4. Johtaja käy kantelun läpi kantelun tehneen henkilön kanssa.
5. Kantelusta johtuneet korjaavat toimenpiteet tehdään.

### **Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat sopimuserimielisyydet**

Asiakasreklamaatioiden yhteydessä perheitä ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilannetta varhaiskasvattajien tai tarvittaessa heidän esimiehensä kanssa. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, perhe tai palveluntuottaja voi olla yhteydessä Turun kaupungin sivistystoimialan valvoviin viranomaisiin.

Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Viranomaisilla on lakisääteinen valvonta- ja ohjausvelvollisuus.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä ja yksityisen hoidon tuella sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Asiakas voi saattaa sopimussuhtaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

### **Sosiaaliasiamies**

Sosiaaliasiamies toimii asiakkaiden edun valvojana sosiaalihuollon palveluita koskevissa kysymyksissä. Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan henkilöstön ja asiakkaan sovittelijana.

Puhelinaika ma - to klo 10.00 - 12.00, puhelinnumero 02 262 6171

Asiakastapaamisesta sovitaan puhelimitse etukäteen. Palvelu on maksutonta. Sosiaaliasiamiehen tavoittaa sähköpostitse osoitteella [sosiaaliasiamies@turku.fi](mailto:sosiaaliasiamies@turku.fi)

### **Kuluttajaneuvoja**

Maistraattien kuluttajaneuvonta, Neuvontanumero: 029 553 6901, arkisin 9–15

Asiakas tai yritys voi ottaa yhteyttä maistraattien kuluttajaneuvontaan kuluttajan ja yrityksen välisessä, yksittäistä tavaraa tai palvelua koskevassa kiistatilanteessa. Neuvonnasta saa tietoa muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta. Riitatilanteessa asiaa selvitetään ja sovitellaan kuluttajan aloitteesta, jos sovittelun edellytykset täyttyvät.

Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse. Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

### **Hyvinvointia ja kasvua tukeva toiminta**

### **Ravitsemus**

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Ruoka tulee ateriapalvelu Arkeasta, joka tekee ruokalistat lasten ravinnontarpeen mukaisesti. Päiväkodissa kasvattajat varmistavat lasten ravinnon ja nesteiden saannin jokaisella aterialla. Mikäli lapsi ei ole kiinnostunut tarjolla olevasta ruuasta, siitä informoidaan vanhempia.



### Hygieniakäytännöt

Vanhemmat huolehtivat lasten käsienspesusta tullessaan päiväkotiin. He huolehtivat myös vaatteiden ja kuravaatteiden puhtaudesta. Petivaatteiden ja päiväkodin puhtaudesta huolehtii päiväkoti.

Työntekijät pesevät kätensä ja käyttävät käsidesiä tarvittaessa. Käsienpesun aikana he poistavat sormukset ja käyttävät muutenkin mahdollisimman vähän koruja hygienia syistä.

### Terveyden- ja sairaanhoito

Miten yksikössä varmistetaan lasten hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja koskevien ohjeiden noudattaminen?

Perheet huolehtivat itse lasten hampaiden hoidosta. Päiväkodissa ei pestä lasten hampaita, vaan lapset saavat ksylitol-pastillin jokaisen ruokailun jälkeen.

Vanhemmat huolehtivat kiireettömän sairaanhoidon itse, kiireellisessä sairaanhoidossa esim. tajuttomuus, päiväkodin kasvattajat huolehtivat lapsen hoitoon ja pyytävät vanhemmat lapsen tueksi sairaalaan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Perheet huolehtivat lastensa terveyden- ja sairaanhoidosta itse. Sairas lapsi ei ole päivähoitokuntoinen, jolloin lapsen pitää olla kotona. Pääsääntö on vähintään yksi oireeton päivä ennen päivähoitoon tuleamista. Noudatamme Turun kaupungin ohjeistusta tarttuvien tautien osalta.

### Lääkehoito

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Päiväkodin lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa toimintakauden alussa, tarvittaessa useammin. Pääsääntöisesti päiväkodissa hoidetaan vain terveitä lapsia. Mikäli päiväkotiin tulee pitkäaikaissairas lapsi, hänelle tehdään oma lapsen lääkehoitosuunnitelma, jota noudatetaan.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Kati Palonen

### Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa

|  |
|--|
| <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Päiväkodin työntekijät täyttävät neuvolalomakkeen ennen lapsen neuvolakäyntiä. Vanhemmat huolehtivat itse lomakkeen viemisestä neuvolaan. Tarvittaessa työntekijä pyytää perheeltä erillisen luvan olla puhelimitse suoraan yhteydessä neuvolaan. Lapsen mahdolliset yksilölliset erityistarpeet huomioiden lapsen hoito- ja kuntoutusverkostoon voi liittyä myös muita asiantuntijatahoja, joiden kanssa päiväkotitekee yhteistyötä yhdessä lapsen vanhempien kanssa.</p> <p>Lastensuojelua koskevissa tilanteissa päiväkodin henkilökunta tekee tarvittaessa lastensuojeluilmoituksen. joko kirjeitse: Turun sosiaalipäivystys, PL 364, 20101 Turku tai puhelimitse: Virka-aikaan klo 8.30 - 15.30 Turun kaupungin hyvinvointitoimialan sosiaalipäivystykseen puh: (02) 2626 003. Virka-ajan ulkopuolella välitöntä puuttumista vaativissa tilanteissa hätäkeskukseen puh: 112. Hätäkeskus ohjaa ilmoituksen Turun seudun sosiaalipäivystykseen. Lastensuojeluilmoituksen tekeminen on tarpeen siksi, että lapsiin kohdistuvat laiminlyönnit, heitä uhkaavat vaarat tai heitteillejätto voitaisiin havaita mahdollisimman varhain ja auttaa lasta sekä perhettä. Lastensuojelun tarkoitus on turvata lapsen etua ja tukea perhettä tilanteissa, joissa omin voimin on vaikea selvitä.</p> |
| <p>Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Päiväkodissa työskentelee kokoaikainen yksikön oma sijainen. Lisäsjaisia palkataan tarvittaessa. Ellei saada pätevää sijaista, voidaan väliaikaisesti palkata epäpätevä sijainen.</p>   |
| <p>Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Henkilöstötarve lain mukaan on 1 työntekijä/ 4 alle 3 –vuotiasta tai 8 yli 3 –vuotiasta lasta/ Turun kaupungissa 7 yli 3 –vuotiasta yhdellä kasvatushenkilöstöön kuuluvalla työntekijällä. Päiväkotite Pääskynpesässä on 101 lasta ja 23 kasvatusvastuussa olevaa henkilöä, joista 8 lastentarhanopettajaa ja 15 lastenhoitajaa. Lapsista 49 on vuorohoidossa.</p>   |
| <p><b>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</b><br/>Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Henkilökuntaa rekrytoidaan päiväkodin toiminnan edellyttämällä tavalla. Rekrytoidessa kiinnitetään huomiota pätevyteen ja koulutukseen.</p>  |
| <p>Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Päiväkodin johtaja tekee työsopimuksen uusien työntekijöiden kanssa ja kirjoittaa tarvittaessa työtodistuksen. Työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä tarkistetaan rikosrekisteriote sekä tutkintotodistus. Työsopimusta allekirjoittaessaan työntekijä sitoutuu vaitolovelvollisuuteen työsuhteen aikana ja sen päätyttyä.</p>  |
| <p><b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b><br/>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja kerätään vain siinä määrin kuin se toiminnan kannalta on oleellista / välttämätöntä. Kaikki em. asiakirjat säilytetään lukollisessa kaapissa. Tietoja ei anneta kuin huoltajilta luvan saaneiden yhteistyötahojen nähtäväksi. Kaikki lasta koskevat henkilökohtaiset asiakirjat luovutetaan hoitosuhteen päättyessä lapsen huoltajille.</p>  |
| <p>Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Sateenkaari Koto täydennyskouluttaa henkilöstöään säännöllisesti järjestämällä omia koko henkilöstön täydennyskoulutuspäiviä kahdesti vuodessa. Lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus hakeutua omaehtoisesti haluamiinsa koulutuksiin. Koulutussuunnitelma löytyy Sateenkaari Kodon sisäisestä intrasta</p>   |
| <p><b>Toimitilat</b><br/>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Päiväkodin tiloja käytetään monipuolisesti päiväkotipäivän ajan. Tiloja saavat käyttää satunnaisesti myös yhdistyksen jäsenet iltaisin ja viikonloppuisin.</p>  |

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Päiväkodissa on palkattu siivousoesimies ja laitoshuoltajat, jotka hoitavat päiväkodin siivouksen ja pyykkihuollon. Lisäksi apuna on säännöllisesti laitoshuollon työharjoittelijoita.

**Alihankintana tuotetut palvelut** (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Ruoka ostetaan Ateriapalvelu Arkeasta, joka valvoo ruuan laatua ja kuljetusta oman omavalvontasuunnitelmansa mukaisesti. Päiväkodilla ruuan laatu tarkastetaan ulkonäöllisesti sekä lämpötilallisesti lämpötilamittareilla päivittäin.

#### **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Turun kaupunki valvoo yksityisen varhaiskasvatuksen toimintaa ja eri viranomaistarkastusten asiakirjat löytyvät sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä (PSOP, parastapalvelua.fi )

Päiväkodilla on seuraavat suunnitelmat tehtynä, mistä löytyvät: (rasti ruutuun, kun tällainen löytyy päiväkodista)

- turvallisuussuunnitelma X
- pihasäännöt ja toimintaohjeet X
- lapsen päivähoidosta hakemiseen liittyvät tilanteet X
- lasten ja henkilökunnan sairaudet ja tapaturmat X
- toimintaohje toimintapäivän aikana äkillisesti sairastuneen lapsen eristämiseksi ja tartunnan riskin minimoimiseksi X
- liikkuminen toimintayksikön ulkopuolella, retket ja matkustusturvallisuuteen vaikuttavat asiat X
- ulkoiset uhkatekijät (ovien lukitseminen, tietojen luovutus puhelimitse yms.) X
- toimintaohje lapsen katoaminen päivähoidosta X
- uhkaavasti käyttäytyvän henkilön kohtaaminen X
- ulkoiset uhkatekijät (ovien lukitseminen, tietojen luo) X
- kiusaamisen ehkäisyn suunnitelma X
- työterveyshuollon toimintasuunnitelma X
- perehdytyskansio / sähköinen X

#### **Henkilöstö**

**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Mikä on yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä ja rakenne?

Henkilöstötarve lain mukaan on 1 työntekijä/ 4 alle 3 –vuotiasta tai 8 yli 3 –vuotiasta lasta/ Turun kaupungissa 7 yli 3 –vuotiasta yhdellä kasvatushenkilöstöön kuuluvalla työntekijällä. Pääskynpesässä on 101 lasta ja 23 kasvatusvastuussa olevaa henkilöä, joista 8 lastentarhanopettajaa ja 15 lastenhoitajaa.

### Asiakas- ja henkilöstöhallinnan rekisterit sekä tietojen käsittely

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuoja- ja rekisteriselostelomakkeet:

<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselostet.html>

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Päiväkodin ilmoitustaululla ja kotisivuilla

Päiväkodin Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Henri Liimula, puh. 040 5653333

### YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä (asiakkaat, henkilökunta ja riskienhallinta). Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon (esim. kiipeilyteline rikki, korjattu, pvm)

Tähän voi laittaa myös asioita, joita halutaan saattaa tietoon, esim. pihavälineiden, ilmastoinnin tms. tarkistukset.

Pihavälineet on tarkistettu kesäkuussa 2018.

### OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö)

Paikka ja päiväys

Turku 6.10.2017

Allekirjoitus

Kati Palonen

## LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATU-SUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammais- ten\\_ asumispalveluiden\\_ laatusuositus\\_ fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammais- ten_ asumispalveluiden_ laatusuositus_ fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_ terveydenhuolto- organisaatioiden\\_ vaaratapahtumista\\_ oppi- miseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_ terveydenhuolto- organisaatioiden_ vaaratapahtumista_ oppi- miseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ ja\\_ asiakastietojen\\_ kasittely\\_ yksityisessa\\_ sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ ja_ asiakastietojen_ kasittely_ yksityisessa_ sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.